

### Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas

Ledy Chintia Lahaji, Ribka Elisabeth Wowor, Grace Esther Caroline Korompis

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail add: [lahajiledychintia@gmail.com](mailto:lahajiledychintia@gmail.com)

---

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang bisa memenuhi kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan puskesmas sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia agar pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotobangon. **Metode:** Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif menggunakan survei analitik dengan pendekatan cross sectional study atau studi potong lintang. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 122 responden dengan cara purposive sampling. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kotobangon Kotamobagu pada bulan Oktober-Desember tahun 2019. Analisis dalam penelitian ini yaitu analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji chi square. Variabel dalam penelitian ini yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien alat instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. **Hasil:** Hasil yang didapatkan yaitu nilai p value untuk hubungan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu 0,004, p value untuk dimensi jaminan dengan kepuasan pasien yaitu 0,035, p value untuk dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien yaitu 0,000, p value untuk dimensi empati dengan kepuasan pasien yaitu 0,020, p value untuk dimensi ketanggapan dengan kepuasan yaitu 0,000. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotobangon Kota Kotamobagu.

**Kata Kunci:** Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien; Puskesmas

---

#### PENDAHULUAN

Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam

keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Menentukan mutu pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan adalah dengan ukuran *servqual/service quality* (Zeithaml dkk, 1990) pengukuran *servqual* dengan memperhatikan lima dimensi mutu antara lain *Tangibles* yaitu bukti langsung, meliputi penyediaan fasilitas yang digunakan dan penampilan petugas, *Reliability* meliputi kehendak, kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, *Responsiveness* merupakan daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap, *Assurance* jaminan mencakup kemampuan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, *Empathy* kemudahan di dalam melakukan komunikasi dan hubungan antar personal yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang di harapkannya Pohan (2012). Menurut Supranto (2011) tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan. Oleh karena itu kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan, selain itu dalam menjalankan tugasnya puskesmas mempunyai fungsi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Pada pengambilan data awal diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Kotobangon Kotamobagu pada tahun 2016 sebanyak 19.231 kunjungan. Sementara pada tahun 2017 menurun menjadi 17.594 kunjungan. Namun pada tahun 2018 jumlah pasien naik menjadi 18.676. Dari tahun 2016 ke 2017 jumlah kunjungan menurun sebanyak 1.637 kunjungan. Tidak seperti peningkatan pada tahun 2018 ke 2019. Selain dari data yang diperoleh peneliti melakukan observasi awal dan di temukan beberapa masalah yang terjadi dalam pelayanan seperti diantaranya waktu tunggu pasien yang lama untuk mendapatkan pelayanan yang masih tergolong lama. Hal-hal tersebut memungkinkan pasien mengalami ketidakpuasan saat datang berobat di Puskesmas Kotobangon Kotamobagu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotobangon Kotamobagu.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian kuantitatif menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi potong lintang. Penelitian ini di laksanakan di Puskesmas Kotobangon Kotamobagu. pada bulan Oktober-Desember tahun 2019. Populasi pada penelitian ini ialah pasien rawat jalan. Jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2018 yaitu sebanyak 18. 676 pasien jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 122 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner yang dipakai diambil dari kuesioner sebelumnya yang diperoleh dari peneliti Pratiwi (2018) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 55

pertanyaan. Kategori yang digunakan yaitu sangat setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, sangat setuju. Cara pengambilan data yaitu wawancara. Analisis data berupa univariat dan bivariat menggunakan uji Khi Kuadrat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, dijabarkan dalam bentuk table. Distribusi responden berdasarkan gabungan umur, jenis, kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan dapat diamati pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	(%)
Umur		
17-25 tahun	22	18,0
26-35 tahun	29	23,8
36-45 tahun	14	11,5
46-55 tahun	26	21,3
56-65 tahun	19	15,6
>65 tahun	12	9,8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	31,0
Perempuan	84	68,9
Pendidikan Terakhir		
SD	30	24,6
SMP	31	25,4
SMA	33	27,0
Perguruan Tinggi	28	23,0
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	1	8
Buruh	1	8
Petani	16	13,1
Wiraswasta	12	11,5
Tidak Bekerja	59	48,4

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak ada pada kelompok umur 26-35 tahun berjumlah 29 responden (23,8), karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan berjumlah 84 responden (68,9), karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak ada pada tingkat pendidikan SMA berjumlah 31 responden (27,0), karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak ada pada tidak bekerja/IRT berjumlah 59 responden (48,4).

Tabel 2. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Kategori Dimensi	Kepuasan Pasien		Total	p-value	OR
	Tidak Puas (n) (%)	Puas (n) (%)			
<b>1. Kehandalan</b>					
Baik	21 (17,2)	40 (32,8)	61	0,004	2,937
Kurang Baik	37 (30,3)	24 (19,7)	61		
<b>2. Jaminan</b>					
Baik	29 (23,8)	44 (36,1)	73	0,035	2,200
Kurang Baik	29 (23,8)	20 (16,4)	49		
<b>3. Bukti fisik</b>					
Baik	16 (13,1)	40 (32,8)	56	0,000	4,375
Kurang Baik	42 (34,4)	24 (19,7)	66		
<b>4. Empati</b>					
Baik	33 (27,0)	41 (33,6)	66	0,020	2,535
Kurang Baik	25 (20,5)	23 (18,9)	56		
<b>5. Ketanggapan</b>					
Baik	19 (15,6)	48 (39,3)	67	0,000	6,158
Kurang Baik	39 (32,0)	16 (13,1)	55		

Berdasarkan tabel 3, di atas dapat dilihat bahwa dimensi kategori yang paling banyak mendapat nilai baik terdapat pada dimensi jaminan dengan nilai total 73. uji statistik uji Khi Kuadrat menunjukkan nilai *p-value* 0,035 yang artinya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian diperoleh juga nilai OR=2,200 yang artinya apabila pelayanan jaminan baik yang diberikan berpeluang 2,200 kali untuk pasien merasa puas dibandingkan dengan pelayanan jaminan yang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden sebagian besar menilai dimensi jaminan baik. Penelitian dari Suwuh (2018) menyatakan adanya hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Langowan Utara.

Hasil uji statistik uji Khi Kuadrat menunjukkan nilai *p-value* 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Sedangkan dimensi kategori yang paling banyak mendapat nilai kurang baik terdapat pada dimensi bukti fisik dengan nilai total 66. Dari hasil penelitian diperoleh nilai OR=4,375 yang artinya pelayanan bukti fisik baik yang diberikan berpeluang 4,375 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan pelayanan bukti fisik kurang baik. Hasil uji statistik uji *Khi Kuadrat* menunjukkan nilai *p-value* 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Hasil analisis *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,000 yang berarti terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien. Dapat dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar menilai dimensi bukti fisik baik. Menurut Liong (2019) menyatakan adanya hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol.

Berdasarkan hasil analisis dari Khi Kuadrat didapatkan nilai *p value* 0,004 yang artinya terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden sebagian besar menilai dimensi Kehandalan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Palit (2017) yang menyatakan adanya hubungan antara dimensi Kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ranotana Weru.

Dapat dilihat dari jawaban responden sebagian besar menilai dimensi empati baik. Menurut Sugiarti (2016) menyatakan adanya hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin.

Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden sebagian besar menilai dimensi bukti ketanggapan baik. Penelitian dari Walukow (2019) menyatakan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa

## **PENUTUP**

Kesimpulan penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kotobangon Kota Kotamobagu. Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan pihak puskesmas dapat membuat prosedur penerimaan pasien sehingga dapat dilayani dengan cepat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anita, B. 2019. Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional. Jalan Raja Wali G.Elang : CV Budi Utama
- Azwar, 1996. Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya
- Liong, C. 2019. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/26586> Di Akses Pada 13 Desember 2019
- Palit, A. 2017. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ranotana Weru. (Online) <https://docplayer.info/amp/60292910-Hubungan-antara-mutu-jasa-pelayanan-kesehatan-dengan-kepuasan-pasien-rawat-jalan-di-puskesmas-ranotana-weru.html> Di Akses Pada 13 Desember 2019
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014
- Pohan, I. 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC
- Sugiarti, 2016. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. (Online). <https://files.osf.io/v1/resources/87zb4/providers/osfstorage/5b9b287cf769de0017ff0313?action=download&version=2&direct> Di Akses Pada 14 Desember 2019
- Supranto, J, Prof, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineke Cipta.
- Suwuh, M. 2018. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/viewFile/22942/22638> Di Akses Pada 13 Desember 2019
- Walukow, D. 2019. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23974/23621>. Di Akses Pada 14 Desember 2019